

博物館志願服務管理系統規劃研究-以國立臺博博物館為例

林芙美(國立臺灣博物館推廣教育組)

Fumei Lin (Department of Education, National Taiwan Museum,
E-mail:fumei@ntm.gov.tw)

摘要

自從政府大力推動志願服務以來，提供有心參與志願服務民眾更多的選擇。博物館除了以本身屬性的優勢吸引民眾加入志工之外，如何加強人力資源管理，落實管理制度，為積極發展志願服務的博物館必須面對的課題。本研究運用 e 化及網路化概念，提出一整合性志願服務管理系統架構，包含服務一般民眾及志工的前台網站，與後台志工管理系統。依據國立臺博館志工管理需求及資訊化目標，設計前台網站架構及後台志工管理系統功能，其目的為：1. 重塑志工申辦作業模式，精簡作業流程。2. 提供志工個人化的服務，減少流失率。3. 協助志工承辦人及志工幹部辦理各項業務，隨時查詢個案紀錄並進行報表統計。4. 加強訊息傳遞，促進團隊協同合作。5. 系統化累積志工隊營運經驗及檔案，成為持續發展的基礎。

關鍵詞：志願服務、志工管理、志工、資訊系統、博物館、臺博館

A Study on the Information System of Voluntary Service for National Taiwan Museum

Abstract

Since the government promoted voluntary service, people intended to be volunteers have more choices to devote themselves. To attract volunteers to commit themselves to the museum, not only by the advantages of museum itself, the museum also have to manage manpower resources in an efficient way, and implement management policy. This paper uses web-based technology to design the intergrated system of voluntary service for National Taiwan Museum. The system is composed of websites for general people and volunteers, and the volunteer management system(VMS) for volunteer managers. The goal of this system is: 1. design system work flows to simplify the application process. 2. satisfy the individual needs of volunteers to improve their commitment to the museum. 3. help volunteer managers to handle their business so that they can retrieve volunteers' data and generate reports in an efficient way. 4. improve message delivering and the collaboration of volunteers. 5. accumulate the knowledge and experiences of the volunteers systematically for their future development.

Keywords : Voluntary Service, Volunteer management, Volunteers, Information System, Museum, National Taiwan Museum

壹、前言

志願服務由來已久，從英國逐漸向歐美地區發展，目前已成為全球共同推展的運動。聯合國將 2001 年定為「國際志工年」，全世界有一百多個國家參與並推動志願服務計畫，帶領志願服務進入一個新的紀元（韓慧泉，2003）。國內自政府大力推展志願服務以來，志願服務逐漸為人民所接受，不論是退休人士、青年學子、或是在職者，只要具有服務熱誠，都可以投身志願服務的行列，從服務中學習成長，奉獻於社會，發揮互助愛人的人性美德。

然而，志工不完全是免費人力，志工訓練、獎勵、活動、保險必須編列足夠的經費來執行。自從民國 90 年志願服務法頒佈之後，更明確規範志願服務運用單位之職責，以保障志工權益。因此，如何妥善運用志工，建立管理制度，達成組織目的，為志願服務運用單位必須認真思考的議題。

現今志工已成為博物館重要的人力資源，志工的運用不僅僅著重於量的增長，志工隊服務品質將直接影響民眾對博物館的觀感。志工服務品質的提升，需要建立制度，加強志工倫理，並定期考核與獎勵。一般博物館編制員額有限，志工業務以兼辦居多，由於缺乏經費及資訊管理概念，對於資訊科技的應用並不積極。近年來探討文教機構志工管理的文獻中指出，設立專職人員以及導入資訊化應用為改善志工管理的重要方向，尤其在網際網路風行的世紀，善用網站服務提供不受時空限制的互動管道，為加速館方與志工訊息傳遞最經濟有效的方式。

目前市面上並無針對博物館開發的志工管理軟體，必須客製化開發。關於博物館資訊應用的研究，與志願服務管理相關的文獻亦不多。因此，本研究嘗試以國立臺灣博物館(簡稱臺博館)為研究對象，透過文獻探討與訪談進行志願服務管理需求分析，並以減輕志工管理人力、促進團隊協同合作為考量重點，提出一整合性志願服務管理系統架構，包含前台網站與後台管理系統功能架構、以及線上申辦作業之系統流程圖，並在系統未來的開發及發展上提出建議。

貳、文獻探討

一、志願服務的意涵與價值

(一) 志願服務的意涵

依照我國「志願服務法」第三條第一款，「志願服務」是指民眾出

於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。同條第二款「志願服務者」，簡稱志工，為對社會提出志願服務者。因此志工是不計酬勞，本著自我意願奉獻自己服務他人，參與社會公益。以往「志願服務者」又稱為義工，具有義務工作的意味，有別於志願服務的精神，因此本文統一以「志工」稱呼。

(二) 志願服務對於志工的意義

志願服務對於志工、運用單位、及國家社會皆具有積極正面的意義。從博物館志工參與動機的研究顯示，退休人員與家庭主婦為國內博物館重要的人力來源，善盡社會責任、滿足社會需求、與學習新知為博物館志工主要參與動機。志工加入志願服務後，以豐富生活體驗、肯定自我價值為主要收穫(林淑蓉，2003；詹麗珊，2003；劉德勝，1997)。

英國漢地(Handy, C)以志工類型說明志工參與動機及喜歡的組織活動，其中退休志工投身志願服務以奉獻自己、獲取成就與消除寂寞為主，學生義工以學習成長、增加訓練機會為目的，女性義工則以利用閒暇時間實現自我為主要參與動機(鍾瑜平，2002)。志工承辦人從了解志工參與動機為著眼點，針對不同類型志工安排合適的工作及活動，有助於開拓志工來源，協助志工規劃服務生涯，降低流失率。

國立自然科學博物館自民國 75 年開始運用志工，館方除了依據自身需求招募適用人力，更依據參與者特性規劃志願服務內容。92 年度志工已成長至八百多人，志工成員包含一般個人志工、高中與大學志工、專案志工、以及團體志工等類型，服務範圍包含觀眾服務、解說導覽、教育輔導、行政支援、以及標本蒐藏等項目，總服勤時數相當於 56.4 有酬人力，為博物館開拓多元志工相當成功的範例(劉德勝，2004)。

(三) 志願服務對於博物館的效益

博物館與志工是以彼此共生、互利互助的關係共同營造博物館，達成博物館使命。志工是博物館所提供服務之消費者，也是博物館所提供服務之生產者。就博物館本身而言，博物館提供民眾志願服務機會主要的價值有(何秀娟，2005；林淑蓉，2003；劉德勝，1999)：

1. 彌補正式人員的不足，降低營運成本

2. 增加人力，分擔庶務工作、提升館員工作效能
3. 引進特殊專才，注入新創意，提供多元民眾服務
4. 使志工成為文教種子，增進博物館社會教育的功能
5. 成為博物館公關尖兵，以及行銷策略的執行者
6. 增進與民眾的溝通，加深民眾對於博物館的了解與利用
7. 促進博物館社區化，建立良好社會關係

以高雄市立美術館為例，因著內惟埤文化園區的建設完成，現已成為高雄民眾喜愛的休閒去處。館內正式編制人員僅六、七十位，要管理佔地 34 公頃園區，惟有結合廣大的社區人力，共同維護園區環境。民國 90 年高美館志工隊員達八百人以上，成員來自高雄縣市、屏東縣、甚至遠自台南縣市等地，為博物館成功運用志工節省經費、走入社區、擴大社區參與的範例(林淑蓉，2003)。

(四) 志願服務對於國家社會的價值

志願服務對於國家社會的價值可從經濟、社會及政治三個層面來探討。從經濟層面來看，大量運用志工可以節省可觀的政府人事支出。從社會層面來看，志願服務提供民眾參與社會事務的機會。政府推動志願服務可以帶來許多益處：(1)引導社會剩餘人力於正途；(2)引發民眾參與社會公益的意願，關心公共事務；(3)凝聚並發揚民眾愛心，引導社會良善風氣，促進祥和社會；(4)提供多元的社會教育功能，以及終身學習的管道(何秀娟，2005；林淑蓉，2003；劉德勝，1997)。民國 90 年，我國政府為喚起國人以「愛」重建社會安康與秩序，提出「志工台灣」的願景並立法推動志願服務，以期以「志工精神」發揮人性互助及關懷的情操，改善社會風氣。

從政治層面來看，韓慧泉(2003)為文指出志願服務可促進民主社會的發展及世界和平。志願服務是結合有共同理念的人群，將公民理念與勇氣轉化為行動，逐漸形成一個公民社會，進而參與政府政策的規劃與推動。因此，志願服務參與率，是評量一國公民社會素養的指標之一，間接反映出一國的民主成就。現今志願服務的發展快速，範圍從國內逐漸擴展至海外開發中國家，透過國際間志工的相互支援，有助於國際交流，增進彼此的認識與了解，進而促進世界和平。

二、我國志願服務的發展

陳武雄(2004)於「志願服務發展趨勢」一文中將我國志願服務發展進程分為行善期、互助期、萌芽期、倡導期、發展期以及興盛期。

早期志願服務以行善為主，直到民國 40 至 60 年之萌芽期，開始有公部門成立之志工組織，如農業推廣體系之義務指導員，警政部門成立之義勇消防隊、義勇警察隊等等。

民國 70 年代進入倡導期，臺灣省政府、臺北市政府、以及高雄市政府先後訂定志願服務實施辦法，以推展志願服務工作。民間志願服務的倡導，亦源於此階段，以民國 71 年成立之「臺北市志願服務協會」為代表，其創設「金駝獎」、「志願服務獎章」選拔及表揚，建立志願服務制度，協助各縣市成立志願服務團體。之後，擴大籌組為「中華民國志願服務協會」，成為第一個名副其實的全國性民間志願服務團體。

80 年代進入發展期，政府與民間聯合推動志願服務，82 年內政部與民間服務性社團聯合發起「全國義工總動員」活動，號召全國人民一起加入志工，並於 84 年成立「義工總會」，進行義工招募、培訓及分發的服務(韓慧泉，2003)。同年，內政部社會司推行「祥和計畫」，鼓勵有志一同的民眾組隊參與社會福利工作，解決政府部門及民間團體推展社會福利人力不足的問題，並引導志願服務團體在明確的目標及制度下進行服務。其他目的事業主管機關亦積極辦理推動計畫，輔導成立志工團隊，如文建會、青輔會、消防署，或訂定志工獎勵辦法，鼓勵民眾的投入，如文建會、教育部、外交部、行政院衛生署。

民國 90 年志願服務法的公佈施行，使我國志願服務發展正式邁入興盛期。政府為響應聯合國「國際志工年」之世界性活動，立法通過並頒佈「志願服務法」及制定相關子法(見表一)，使我國成為全球第二個志願服務法制化國家，並使得政府機關取得法源依據，編列預算，將推動志願服務納入業務發展目標。

文教機構大量增設起於十二大建設計畫，於各縣市設立之文化中心、圖書館、音樂廳、或博物館。為解決營運階段人力不足的問題，民國 70 年間開始嘗試導入社會人力資源。民國 81 至 86 年，文建會配合國家六年計畫，積極辦理全國文化志工培訓，輔導文化中心自行組訓志工，並舉辦志工表揚，激勵士氣。86 年舉辦「全國文化機構義工業務研討會」，凝聚文化機構共識，擬定後續推動的方針。90 年舉辦「千禧年文化義工研討會」，提供文教機構吸取國內外文化義工經營管理的經驗(周慧玲，2001)，至今持續補助文教機構志工培訓經費。

依據內政部 94 年統計資料顯示，社會福利及文教單位志工以女性成員居多，大於男性一倍以上。截至民國 94 年底，全國計成立了 5,730 志工隊，志工總人數為 227,811 人，總服務時數為 20,673,522 小時。

其中文化志工隊計有 95 隊，志工總人數為 8,248 人，總服務時數 1,089,445 小時，相當於一年提供 523 有酬人力(以一人每天工作 8 小時，每週工作 5 天，一年 52 周估算)，有效節省政府人事支出。

三、志願服務管理業務範疇

志願服務管理業務首重人力資源的管理及制度的建立，同時要依法善盡職責，保障志工的權益。從相關文獻指出，志工管理任務涵蓋下列事務(劉德勝，1999；王精文，1997；鐘瑜平，2002)：

1. 組織設立及發展：定訂志工組織宗旨、組織章程、組織架構、授證與任期，並因應組織內外環境的變遷，調整組織架構或是改變服務的項目
2. 工作設計：訂定工作內容、工作規範、及製作工作說明，使志工有所依循，並適時調整工作內容，避免志工倦勤，失去從服務中學習的樂趣
3. 人力資源規劃：隨機構業務的拓展進行人力資源評估，開發人力資源，廣結社會人力，拓展新的服務。
4. 招募及遴選：訂定招募計畫，篩選適合的人參與機構服務，運用有限的志工經費達成最大的效益
5. 引導及訓練：提供志願服務基本認知以及專業技能訓練，協助志工適應機構環境，並激發志工創新能力。機關內員工也需要提供志願服務認知課程，共同參與志工的管理，建立更為友善的服務環境。
6. 考核與獎勵：建立符合公平性與一致性的考核制度，淘汰不適任人力，並定期給予獎勵，推薦參與機關外表揚。
7. 福利制度：建立志工福利措施或優待辦法，如補貼志工誤餐費、車馬費、贈送機關出版品、餐飲優惠等等，提供實際的補助，強化志工與機關的連結。
8. 志工輔導：給予志工應有的尊重及關懷，規劃聯誼活動，協助志工建立相互扶持的團隊氣氛。協助志工進行服務生涯規畫，留住適用人才。
9. 溝通與互動：建立志工與志工，志工與志工管理人的溝通管道，凝聚志工團體向心力，同時處理志工抱怨問題，適時檢討志工管理制度。
10. 預算的管理：編列預算，管控經費的支出，開發財源。
11. 檔案保存及整理：建立志工個案資料，保存隊務運作各項文件檔案，作為志工隊永續發展的知識來源。

志工管理從招募、訓練、工作安排、至考核獎勵等，各個環節彼此相扣，需要承辦人領導志工、發現問題、並適時調整管理策略，才能奠定志工隊發展的基礎。此外，志工承辦人必須依照志願服務法及相關子法辦理志願服務業務，本文將相關規定歸納整理如下：

1. 志工招募及成果結報

志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時應將志願服務計畫公告，計畫內容應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。公、民營事業團體集體從事志願服務，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。

志願服務運用單位應依志願服務計畫運用志工，每年度工作結束後，應於兩個月內函報辦理情形至主管機關，及該志願服務計畫目的事業主管機關。

2. 教育訓練

為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應辦理志工教育訓練。基礎訓練課程由內政部定訂，計 6 門課，每門 2 小時，計 12 小時。特殊訓練由目的事業主管機關或志願服務運用單位，依其個別需求訂定。

3. 管理及福利

志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，為志工建立一符合安全及衛生之環境進行服務，專門執業之工作，由具證照之志工為之。同時，提供志工必要之資訊，指定專人負責服務之督導，並建立志工個人服務檔案。

志願服務運用單位應編列預算，辦理志工意外事故保險，必要時，得補助交通、誤餐及特殊保險等經費，或結合會資源推動志願服務。

4. 志願服務證及服務紀錄冊管理

志工完成教育訓練者，志願服務運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊(簡稱紀錄冊)，由志工使用及保管。服務證由志願服務運用單位製發及管理，內容應包括志願服務標誌、志工姓名、照片、發給服務證之單位、編號等，不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。紀錄冊為志工服務之總登錄，應詳實登錄服務項目及服務內容，並加蓋登錄人名章。服務時數指實際提供服務之時數，不含往返時間。志

工違法使用服務證及紀錄冊，應予糾正並註記，同時不採計其服務紀錄。

紀錄冊由志願服務運用單位向目的事業主管機關申請，再轉發所屬志工，通用於各服務機關，已領取紀錄冊之志工，不需重複申請。申請時，應檢具志工一寸半身照片二張、志工姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號或護照號碼。

5. 績效考核

志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效，表現優良者應給予鼓勵。志工服務年資滿一年，服務時數達一百五十小時以上者，得因其升學、進修、就業或其他原因需要，向志願服務運用單位申請志工服務績效認證及發給志願服務績效證明書，志願服務運用單位應於受理申請後，於七日內審核並核發。志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，志願服務運用單位得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡，使用期限為三年，申請時其服務年資及服務時數不得重複計算。

四、資訊科技於志願服務的應用

從探討博物館志工管理的文章顯示，博物館志工管理面臨因志工承辦人力不足，無法全面顧及志工需要的困境。除了以固定專職人力加強志工管理之外，善用資訊科技為另一個重點。何秀娟(2005)建議運用資料庫保存志工隊各項資料，協助館方更有效及快速管理志工，並設立健全的志工網站，除了加強館方與志工的溝通之外，可以提供線上報名、數位學習、意見交流、成果展現等加值服務。王精文(1997)從人力資源管理的角度為文指出，藉助資訊系統進行志工檔案資料的整理，經過多年的資料累積，將有助於志願服務運用單位調整人力應用、並進行人力的研究。陳金貴(2000)於「千禧年文化志工研討會」中發表「台灣地區文化義工的管理」一文中，指出應用知識管理改善組織管理面臨的問題，亦即將組織中各種書面資料、個人工作經驗談、工作日誌、及相關的參考書、簡報和期刊等，透過電腦化的處理，以系統化方式分門別類建立資料庫，使得義工團體的各種資料不僅得以保存，更能加以充分運用，促使義工團體經驗能夠不斷累積，減少新志工的工作摸索時間，也可以迴避組織過去的錯誤。

鐘瑜平於2002年為文指出英國國家志願服務層級最高單位-「國家義工中心」旗下之「義工研究機構」花了兩年時間，蒐集不同志工

管理者的需求，開發一套管理軟體(Computerised Volunteer Audit System, CVAS)，提供志工團體以低廉的價格購置使用。該軟體同時允許使用者將義工資料連接至該機構，提供志工趨勢的資訊，以進行相關研究。反觀我國目前由內政部建置之「全國志願服務資訊整合系統」，旨在提供志工及運用單位供需媒合管道、統計全國志願服務概況、以及提供志工承辦人辦理法規規定相關作業，而非就志工承辦人的管理需求設計。未來如能由目的事業主管機關統籌開發志工管理系統，提供所管轄之志工隊使用，對於財力缺乏的志工隊不失為一項福音。

除了應用於人力資源及行政管理之外，韓慧泉(2003)為文指出志願服務網路化，成為許多國際組織或團體用以推展志願服務工作的新管道，其優點為：(1)透過網路輔助志願服務的推展，如提供線上諮詢、進行經驗分享及意見交流；(2)發揮不受地域、時間限制通訊聯絡的可能性；(3)透過網路提供服務，如教學、連絡、預警等；(4)吸引青少年投入志願服務，並獲得更多志願服務的機會，開啟青少年對於志願服務的新視野。

我國由行政院國科會主導推動之科學志工，就是一個善用網路促進組織發展的範例。由國科會委託國家高速網路與計算中心建置「科學志工全速啟航」網站，提供線上多元的服務，除了發佈志工隊相關資訊外，還提供訂閱電子報、加入會員、參與志工論壇、建立個人部落格的服務。網站上數位學習專區，提供基礎訓練及特殊訓練課程，可以有效節省志工訓練的成本，值得其他單位參考。

參、研究方法及範圍

本研究是以臺博館一般志工管理為研究範圍，至於其學生公共服務，因屬於不可預期之臨時性人力，且無長期培訓計畫，因此不納入本研究對象。

本研究以文獻分析及訪談為主要的研究方法，文獻分析的目的為：(1)了解民眾、志工與博物館於志願服務的角色，增加對於使用者需求的認知；(2)分析志工制度與法規，作為系統訪談的基礎，並據以發掘受訪者潛在需求；(3)探討資訊化應用方向，作為系統規劃的參考。

本研究訪談對象以志工承辦人與志工幹部為主，目的為了解臺博館志願服務管理制度、面臨的困境、以及資訊化的目標，使用者需求受限於受訪者本身對於資訊應用的認知。由於臺博館資訊經費有限，年長志工資訊應用能力不靈活，本研究規劃以減輕志工管理人力、促

進團隊協同合作為考量重點，不強調引入當今風行之資訊應用。

肆、臺博館志工管理制度

一、臺博館志工組織及任務

臺博館志工隊成立於民國 79 年，民國 87 年 8 月 22 日制定「國立臺灣博物館志工服務隊設置要點」，爾後經二次修訂，於 94 年末大幅調整組織架構，平行設立部落及值日小組，以因應開館值勤管理及專業培訓的需要，現行志工隊組織架構如圖一。

志工隊任務主要協助博物館辦理各項活動，包括舉辦展覽活動、展場維護、解說導覽、以及研習營等推廣活動。志工組織除隊長外，依專業屬性設置導覽、活動及服務三個部落，每一部落設長老一名。導覽部落長老負責導覽解說訓練課程規劃，活動部落長老負責假日常態性活動，如親親博物館及博物館尋寶記的策劃及訓練，服務部落長老負責志工資料建檔、值勤紀錄登錄、統計報表、通訊錄製作、以及協助志工承辦人辦理行政業務。

志工隊另依展場值班管理的需要，設置週二至週日值日小組(週一休館)，上下午各設值日組長及副組長一名，總共分為 12 個小組。值日幹部要負責該值勤時段展場服務志工排班、人力調度、以及督導志工值勤之服務品質。

截至 95 年底，志工隊成員計有 170 人，女性志工多於男性，教育程度以大專程度居冠，職業類別以公教人員及工商企業人士居多，後者以假日服務為主。臺博館自民國 83 年起，展場休館數次，直到 94 年 5 月重新開館後，開始回歸正常營運。休館期間志工需求不大，以支援教育活動居多，志工團隊人數不到百人。開館後新的特展及相關活動陸續推出，參觀民眾人數也呈大幅增長，展場維護需要大量人力，因此積極辦理招募，94 年及 95 年新進志工各約佔當年志工總數的 50%。

二、臺博館志工管理制度

志工業務主要由推廣教育組解說員一人兼辦，平時除了要負責解說導覽業務之外，還要辦理所有志工行政管理作業、教育訓練以及兼負志工隊擴大招募的責任。開館後，新進志工需要督導及協助，逐漸授權志工幹部分擔志工招募、訓練、輔導的工作，未來並朝向由志工隊自我管理的方向推動。臺博館志工管理作業重點如圖二所示，以志工政策為核心推動各項業務，各業務重點說明如下：

（一）招募與遴選

志工招募作業共分為六個階段：評估志工人力需求、定訂招募計畫、發佈招募公告、開放民眾申請、進行面談篩選、以及辦理實習審核。志工人力需求由志工承辦人與志工幹部共同評估，以補足各組人力缺口，增補專業人力。

招募訊息發佈主要透過臺博館主網站志工園地單元與新聞媒體，或是由現有志工邀請親友加入志工行列。志工申請已改為線上申辦方式，年齡未滿 18 歲不得申請。申請成功者，由承辦人進行篩選，如曾加入本館志工隊，但有服務不良紀錄者，不予通過。初審通過者以 e-mail 通知面談，申請者依指定時間申請到館面談。面談當天同時安排展館參觀，使其明瞭博物館環境及工作狀況。承辦人就申請人參與動機、可值勤時段、以及專業能力加以評估，通過審核者成為臺博館實習志工。

實習志工一開始隸屬於服務部落，依其承諾之值勤時段到館服務。透過實地觀摩及值勤，熟悉展場服務各項工作內容後，需於成為實習志工三個月內主動申請驗收並通過審核，反之，館方不予任用。審核通過即成為正式志工，具備活動及導覽專長者，可申請轉至其他部落見習並服務。

（二）訓練與驗收

臺博館展場服務以辦理展覽及活動為主，志工訓練除了內政部規定之基礎訓練課程之外，還有展場服務訓練及各類專業訓練課程。已完成基礎訓練課程者，需提供證書影本存參。未曾上過課程者，由本館自辦或與其他單位聯合辦理。展場服務訓練於實習期間進行，包括展場秩序維持、展品安全維護、視聽室影片播放、以及服務台支援等。

臺博館志工專業訓練目的，為加強志工導覽解說及活動辦理的能力，訓練後志工必須通過驗收審核，才能擔任解說員或活動主領人，以確保民眾服務品質。不論隸屬哪一個部落志工，皆可跨部落報名受訓及申請驗收，一方面提升志工的專業能力，另一方面可以滿足志工服務多樣化的需求。

臺博館解說導覽訓練包括常設展、二二八公園導覽及特展。由於臺博館編制內解說人力不足，需要大量志工支援特展定時導覽及團體預約導覽。因此隨著特展的更替，訓練課程非常豐富且多元。歷經不同特展主題訓練課程、驗收、以及上場解說的磨練，導覽志工自我成長的空間大，成就感也大。

教育活動訓練主要分為假日親子活動及特展活動二大類。對於主領教育活動以及策劃活動有興趣的志工，可以申請加入活動部落。從實地配搭教育活動開始，了解活動办理流程。只要能通過帶領活動的驗收審核，爾後即可自行主領活動，進而參與新活動課程的策劃。

由於部分訓練課程提供公務人員學習時數認證，辦理訓練結案時，需同時登錄相關資料於公務人員學習網，或提供受訓證明便於具備公務人員或教師身分之志工取得學習時數。

（三）排班與值勤

志工開館值勤服務，由服務、活動、及導覽三部落志工協力完成。展場上午值勤時段為 9:30~13:30，下午值勤時段為 13:00~17:00，重複時段為交接時間。展場服務班表由各值日組長負責，例假日親子活動班表由活動部落長老負責，導覽班表由導覽部落長老及辦理團體預約參觀的館員負責。

依臺博館值勤規定，志工每月至少服務 8 小時以上、每年累計 96 小時以上。志工值勤應於每月 20 日前填妥下一月份排班表，不接受臨時到館值勤。到館往返路程、以及參加教育訓練或會議不列入服勤時數統計。無法按時值勤時，應請假並尋找代理人，並事先知會值日組長及志工承辦人。值勤時於服務台辦理簽到退，並填寫當日服務事項。

非常態性活動支援，如戶外營隊、廣場園遊會等等，由活動承辦人將需求告知志工承辦人，志工承辦人以 e-mail 通告志工成員，請求支援，或主動邀請符合資格之志工參與。然後，再將登記排班志工名單交與活動承辦人逕行聯繫工作服務事項。

團體參觀服務經由線上申辦，收件後由業務承辦人確認需求，導覽以不超過 20 人為宜，人數過多時必須分組參觀。團體預約導覽志工支援，由承辦人先從預定參觀日之值日志工尋覓導覽員，如無適當志工可服務，則 e-mail 通知驗收合格志工徵求支援。確認導覽人力之後，再回覆申請人審核結果。

（四）考核與獎勵

志工每年年末皆須辦理考核，主要以服務時數是否達規定、出缺勤狀況、以及是否有重大不良紀錄為考核重點，作為下一年度是否續用之依據。志工服務滿一年，可免費取得館方出版之通俗性刊物。表現優良志工，如服務年資滿三年、服務時數達 300 小時、擔任幹部負責盡職、或是具有特殊優良表現者，將於年終予以表揚。符合榮譽卡

申請條件志工，由館方出具證明向台北市政府社會局申請榮譽卡。

志工隊及績優志工參加館外評鑑及表揚，主要來自於文建會舉辦之「文化機關績優義工表揚活動」、中華民國志願服務協會與台北市志願服務協會合辦之「志願服務獎章」、以及內政部辦理之志願服務獎勵。志工推薦皆須填報志工基本資料、服務項目及時數、服務內容、特殊事蹟等資料。

(五) 會議及活動

志工會議主要分為志工大會、幹部會議以及臨時性會議。志工大會一年至少一次，由全體志工參加，除了進行會議討論或進行年度幹部改選之外，另安排專家演講、慶生、優良志工表揚，以及發送本館出版品與訓練教材等事宜。

志工每年均會安排參訪活動，藉以吸收新知、與受訪機關志工交流、並增加志工交誼機會，經費由館方支應。值日小組及部落之聯誼活動則由志工們自行辦理。

(六) 組織管理

志工幹部任期一年，隊長由志工於志工大會選出，選舉前得經由全體志工成員十分之一連署推薦候選人，其餘幹部由新當選志工隊長委派。為培養潛在幹部，志工承辦人及幹部可將部份工作分派一般志工，使其明瞭相關作業，同時可減輕工作壓力。

志工長期請假需事先提出申請，離隊時要繳回志工證及制服。離隊三個月以上要提出復職申請，經同意後才得復職。為降低志工流動率，對於出勤不穩定志工須加以輔導，或適時淘汰另行招募志工。

(七) 資料建檔與統計

臺博館志工隊資料分由志工承辦人以及三個部落長老負責建檔及整理，包括志工個人資料、工作計畫及服務成果、訓練課程規劃及開課紀錄、活動規劃及執行成果、會議安排及開會紀錄、幹部改選及委派、保險紀錄等等。受限於人力，與經常性製表及統計有關資料優先電腦建檔，其餘以文書檔案方式歸檔。此外，每年提報統計資料至主管機關，如文建會、人事行政局；整理服務成果編製臺博館年報、臺博館志工服務隊年度服務成果報告。

(八) 其他庶務

1. 證件核發與申請

志工入隊時由館方核發實習志工證，成為正式志工後再改發志工證，不論招募梯次，志工證有效期至當年12月底。離隊時，志工需繳回志工實習證或志工證。尚未取得服務紀錄冊者，於完成教育訓練及新進訓練後，由館方向行政院文化建設委員會申請，並依規定登錄志工服務內容，已取得紀錄冊者繳交封面影本建檔存參。

2. 加退保作業

新進志工自加入本館實習服務之日起，館方即為其投保意外險。志工承辦人於完成年度考核後，為續用志工辦理次年續保作業。志工於年中辦理長期請假或離隊時，則需辦理退保作業，自離隊日起終止保險。

3. 出版編輯

為協助志工明瞭志工管理相關規定及組織運作方式，志工承辦人需編製志工手冊發送志工，同時每年整理志工隊隊務及服務成果並出版成書，以保存志工隊發展的歷史事蹟，或與其他志工隊交流。

4. 預算編列及核銷

志工管理支出包含保險、訓練、獎勵、開會、誤餐、參訪、設備、行政支援等費用之編列及核銷。

伍、臺博館 e 化目標

臺博館未來因應新展覽館開館服務，將持續擴大招募。由於現行組織管理及人員管理面臨許多瓶頸，因此志工承辦人及幹部期盼透過業務 e 化替代人工作業，加強志工管理。從訪談結果及近年之志工隊成果報告取得之資訊，臺博館志願服務管理 e 化目標如下：

(一) 建立完整的招募 e 化作業流程，加強與申請者訊息的傳遞

現階段台博館主網站已提供加入志工線上申請，但是無法配合招募計畫施行。非招募期申請案件收件之後，無法立即安排面談，民眾等候太久失去到館面談意願，需要加強系統功能。由於收件後之作業流程尚未 e 化，期盼建立系統自動回覆機制，減少民眾電話詢問與處理 e-mail 的人力作業，並由系統發送各階段審查結果，提供申請者更好的服務。

(二) 善用網路加速訊息發佈、凝聚團體共識，促進組織發展。

開館後志工隊訊息傳遞頻繁，發送訊息模式主要由志工承辦人或志工隊長以 e-mail 發送志工幹部，再由志工幹部負責通知所屬志工，

訊息傳遞處理耗時。未來朝向將訊息發佈至志工專屬網站，使志工可以隨時隨地、主動的取得志工隊動向。

志工平時依值勤時段到館服務，除同小組夥伴或同部落成員之外，與其他志工機會接觸鮮少。期望透過網路營造一個有利於志工心得分享的環境，打破時空及組別界線，增進志工彼此情誼，以及與團體的依存關係。又，志工平日聚集不易，造成溝通障礙，期建立線上討論空間交換意見及心得，凝聚團隊共識。

（三）公佈排班資訊，建立線上排班機制，加速供需的謀合

值日組長、志工承辦人以及服務台經常需要取得當日值勤班表、館方動態、以及團體接待名單。期透過系統整合資訊，並隨時提供最新資訊。

志工因故無法到館時，經常無法找人調班或代班，將影響值勤當日的人力調度。期將班表開放其他志工線上登記支援，縮短人力徵求時間，同時方便志工增補班，達成規定服勤時數。

（四）整合團體預約導覽及線上排班作業流程，以即時獲得志工人力支援

團體參觀導覽服務，經常因為等候志工排班，而拖延回覆時間，申請人為及早獲知結果，頻頻打電話詢問。為加速申辦流程，承辦人期於確認參觀時間、分組數、以及導覽主題之後，發佈訊息至志工排班系統提供志工排班，爭取時效，改善民眾服務品質。

（五）加強輔導及管理

志工值勤簽到退紀錄於紙本上，志工幹部必須以人工作業方式計算實際服務時數並建檔，非常耗時。期建立線上簽到退機制，一方面減少人力作業，另一方面可以改善紙本簽到退的弊病。

為落實管理制度，即時輔導服勤異常志工，必需要經常取得統計資訊，在志工人力短缺的情形下很難達成。期盼透過系統整合資料，自動產出報表，隨時提供志工幹部及承辦人瀏覽並督導志工。

（六）提供友善的志工服務

志工服務紀錄為志工服務考核與及申請獎勵的依據，其正確與否影響志工權益。期藉由個人化網頁，提供志工隨時查驗排班資訊、檢核服勤項目、服勤時數、與受訓紀錄的正確性，有助於保障志工權益，營造友善的互動環境。

志工除了值勤之外，經常要報名參加訓練、會議、申請排驗、或是辦理請假，期提供線上報名及申辦機制，並自動將結果通知申請人，簡化作業程序，同時有利於承辦人預備場地、講義等前置作業。

(七) 保存各項紀錄，累積知識及管理經驗，奠定持續發展的基礎

志工管理作業傳統依作業性質辦理及歸檔，如要查看志工個案相關資料，必須調閱許多檔案資料，才能一窺究竟，非常耗損人力，期透過系統程式輕鬆完成任務。

歷年志工營運累積之知識及經驗，如培訓教材、訓練課程規畫、活動教案設計、參訪聯誼心得、會議決議、講師專家資料等，很容易因人員異動而流失，期透過系統建檔集中管理，同時。透過線上查詢、瀏覽或下載機制，取代以檔案拷備或光碟發送模式，加速知識的傳遞與利用。

陸、臺博館志願服務管理系統規劃

一、系統設計理念

臺博館志願服務業務，對外必須處理一般大眾及團體申辦業務，對於志工，必須妥善運用志工人力，回應志工的需。因此，本研究以 Web-based 系統設計概念，規劃前台服務網站及後台志工管理系統，同時為充分發揮資訊化效益，設計線上申辦系統作業流程，運用系統自動回覆機制即時回應申請者，取代傳統人工作業，整體系統架構見圖三。

前台依使用對象設計服務一般大眾之「志工園地」網站、與服務志工隊成員之「志工家族」網站。網頁動態資訊大部分透過系統自動擷取後台資料庫更新內容，簡化網頁維護人力。後台志工管理系統依使用權限授權志工協同管理，平時依作業目的登錄資料，紀錄歷次作業內容，再透過系統查詢功能瀏覽志工個案資料。為便於承辦人辦理各項作業，後台系統支援承辦人前置作業之文件製作，以便於承辦人進行陳核程序。如辦理志工保險時，承辦人可以先行登錄作業目的及投保名單，並從系統印出保險清冊提供保險公司計價。陳核主管審核通過並完成辦保作業之後，再將保險單相關資料登錄即可。

二、「志工園地」網站設計

「志工園地」網站服務對象為一般民眾，建置主要目的為介紹臺博館志工管理制度、服務成果，吸引一般大眾加入志工行列。其次，

是對外表揚績優志工，提升現有志工的榮譽感及使命感。網站各單元內容及提供之服務規劃參見表二。

三、「志工家族」網站設計

「志工家族」網站服務對象為一般志工，因應志工隊組織擴編、隊務朝向半自治目標發展，志工家族網站建置目標為：(1)加強即時訊息傳遞；(2)提供線上簽到退、排班、排驗、報名等申辦作業簡化行政流程；(3)建立志工意見交流及知識分享的園地，增進知識的利用；(4)針對志工個人，提供個人化資訊的服務，便於自我管理。網站各單元內容及提供之服務規劃參見表三。

四、志工管理系統設計

志工管理系統為一整合性資訊管理平台，除了提供志工管理人用以辦理各項作業之外，同時提供線上申辦作業及前台網站內容維護管理機制。本研究將志工管理系統規劃為七大子系統，每一個子系統下又細分為二至五個作業模組，系統功能架構參見圖三。

招募遴選子系統用以辦理招募作業，依作業流程切分各模組，以利於團隊分工授權。組織隊員子系統主要處理一般人事管理業務，並產出組織分析報表，作業項目包含組織幹部異動、志工資料異動、請假、除名、投保、考核與獎勵等。值勤服務子系統用以辦理志工值勤相關事宜，包含班表發佈、排班與補班登記、服務成果登錄、值勤培訓驗收、以及值勤簽到退管理等，為志工個人服務紀錄與團隊服務成果統計資料來源。

參與管理子系統用以辦理教育訓練、會議及活動等作業，作業項目雖有不同，但是作業程序大致相同，可分為前置規劃、發佈、報名、開辦及結案五個階段。資源管理子系統用以管理志工隊實體資源、數位資源、及行政作業表單。實體資源指一般物品管理，數位資源為志工隊自己編製或取自館外之多媒體檔案與檔案文件，不斷累積之後將成為志工隊重要知識庫來源。

前台網站子系統用以進行前台網站內容維護，且僅限於無法由系統自動擷取生成之單元內容管理。系統管理子系統提供經由系統發送之訊息管理、使用者帳號權限管理、與重要參數設定管理。志工承辦人可以依志工隊業務分工方式，授權志工幹部及志工維護系統資料。

A、招募遴選子系統

志工招募系統作業流程開始於招募計畫的登錄與發佈，系統自動依設定發佈招募公告，並自招募起始日，自動開放線上申請作業。未滿18歲申請者，系統自動回覆退件通知。收件成功後各階段流程，透過系統回覆訊息或 e-mail 縮短人工處理時間，圖四為招募計畫發佈與申請之系統作業流程圖，圖五為招募審核各階段之系統作業流程圖。各模組功能規劃如下：

A1、招募計畫管理

1. 提供招募計畫登錄管理。
2. 提供招募公告登錄及發佈管理，系統自動依公告期間發佈公告於志工園地。
3. 提供加入志工線上申請服務，系統於招募期間自動於志工園地開放線上申請，招募停止期間則改以發佈非招募期之公告。

A2、志工申請管理

1. 提供線上申請者資料維護及人工登錄管理。
2. 提供申請者以往申核紀錄查詢，作為初審的參考。
3. 提供申請者以往擔任本館志工服務紀錄及除名原因，作為初審的參考。
4. 提供初審結果登錄及通知管理，不適用者 e-mail 發送不錄取通知並結案。

A3、面談審核管理

1. 提供預約面談通知管理，包含通知內容、面談預約時段設定、以及發送 e-mail 通知初審合格者線上申辦面談之機制。
2. 提供預約面談線上申請資料維護或人工登錄管理。
3. 提供面談審核資料列印，協助承辦人進行面談，如申請人履歷、面談記錄單、面談簽到單。
4. 提供面談結果登錄，配發實習志工證編號，登錄實習開始日期。
5. 提供 e-mail 通知機制，通過者 e-mail 發送成為實習志工通知，未通過者或自願放棄面談者，發送不錄取通知並結案。
6. 提供實習證套印功能。

A4、實習審核管理

1. 提供驗收申請資料維護及人工登錄管理。

2. 提供驗收審核資料查詢與列印，協助承辦人審核，如申請人驗收前的服務記錄、出勤異常記錄、以及驗收紀錄單。
3. 提供審核結果登錄，通過者辦理入隊作業，登錄正式入隊日期、以及配發志工編號。
4. 提供 e-mail 通知機制，通過者 e-mail 發送成為正式志工通知，未通過者或自願離隊者，發送不錄取通知，辦理離隊手續。

A5、報表統計

1. 提供志工申請進度查詢。
2. 提供志工歷史申核記錄查詢。
3. 提供通過面談之實習志工清單、未於三個月內完成驗收之實習志工清單、成為正式志工清單。
4. 提供招募成果統計：如申請人數、初審通過人數、成為實習志工人數，成為志工人數。
5. 提供招募人力分析報表：申請人背景分析，新進志工之年齡、職業、學歷、性別分佈等分析，作為開拓人力的參考。

B、組織隊員子系統

B1、隊員管理

維護在隊志工資料，辦理請假、服務紀錄冊申請、服務證印製及產出組織分析報表等作業。

1. 提供志工資料維護及個人影像檔上傳功能，志工資料表著錄內容見表四，包含個人基本資料、擔任志工基本資料、以及本館服務資料。
2. 提供志工影像(個人照)上傳功能。
3. 提供志工個案資料總覽，便於承辦人掌握個案狀況，包括個人服務記錄、擔任幹部紀錄、受訓紀錄、驗收紀錄、獲獎紀錄查詢等。
4. 提供志工請假作業管理，辦理志工暫停服務及歸隊作業，可查詢歷次請假紀錄。
5. 提供服務紀錄冊申請及登錄管理。
6. 提供志工證印製管理。
7. 提供志工隊名冊、志工通訊錄列印。
8. 提供請假逾期未歸志工報表列。
9. 提供隊員分析報表，如志工隊人數統計、志工隊年齡、性別、職業、年資分佈等。

B2、幹部管理

管理志工隊歷屆組織編制，以及維護歷任幹部名單。

1. 提供組織職稱管理。
2. 提供幹部名單管理，包含年度改選異動及年中幹部異動管理。
3. 提供現行及歷屆幹部名單查詢。
4. 以志工為名，查詢歷次擔任幹部記錄。
5. 以幹部職稱為名，查詢提供歷任任職志工。

B3、保險管理

辦理年初隊員投保、新進志工加保、以及志工離隊退保作業。

1. 提供被保險人清冊匯製功能，用以辦理年度投保申請作業。
2. 提供保單資料及被保險人名單登錄管理。
3. 提供年中待加保及退保名單匯製功能，用以辦理加退保申請作業。
4. 提供加退保保單資料及投保清冊異動管理。
5. 提供最新保險名單查詢。
6. 提供歷次投保及加退保記錄查詢。

B4、考核獎勵管理

辦理志工年終服務考核作業、館外獎勵推甄作業、以及榮譽卡管理作業。

1. 提供志工特殊事件登錄管理，包含優良事蹟及不良服務紀錄之登錄。
2. 提供年終考核結果登錄管理，包括績優志工及不續用志工名單登錄。
3. 提供館外推甄申請及結果登錄管理，系統提供符合獎勵條件之志工篩選及相關資料匯出機制，用以填報申請表。
4. 提供團體獎申請及結果登錄管理。
5. 提供榮譽卡申請及發放管理，系統提供符合申請資格之志工篩選及相關資料匯出機制。

B5、除名管理

1. 提供不續用志工除名登錄管理。
2. 提供志工主動離隊除名登錄管理，紀錄除名原因及日期。
3. 提供已除名志工個案紀錄查詢。

C、值勤服務子系統

C1、值勤班表管理

辦理班表發佈及服務成果管理，固定班表為志工承諾每月固定到館服務時間，不定期班表為臨時性活動、團體預約導覽、或是特展期間展場增額人力徵求。

1. 提供固定班表資料維護與發佈管理，系統依發佈期間自動公告至志工家族網站，提供志工辦理請假及調班作業。
2. 提供不定期班表登錄與發佈管理，系統依發佈期間自動公告至志工家族網站，徵求志工支援。
3. 提供團體預約申請管理，包含申請資料維護管理、排班發佈、以及審核結果通知管理，系統作業流程見圖六。
4. 提供值勤或服務成果登錄管理，如值勤志工、服務民眾人數、服務心得、照片上傳等。

C2、排班登記管理

辦理志工每月固定班表異動及不定期班表排班登記管理。

1. 提供線上值勤請假資料維護及人工登錄管理。
2. 提供線上調班資料維護及人工登錄管理。
3. 提供不定期班表線上排班資料維護及人工登錄管理。
4. 提供志工排班資料查詢及列印。
5. 提供服務缺額班表查詢及列印。

C3、排驗驗收管理

辦理志工活動及導覽排驗及驗收作業。志工排驗可以至「志工家族網站」申請，並依預約時間到館進行驗收審核。驗收成功才能登記該活動或解說主題的排班。

1. 提供線上申請排驗資料維護或人工登錄。
2. 提供驗收紀錄單列印。
3. 提供驗收結果登錄及維護。

C4、簽到退管理

1. 提供線上簽到退紀錄維護及人工補登管理。
2. 提供簽到退異常報表查詢及列印。

C5、報表統計

1. 提供志工服務紀錄查詢、服務績效證明書製作及列印功能。
2. 提供服務異常志工報表，如值勤時數不足清單、缺勤志工清單、已

達除名條件之志工清單。

3. 提供志工值勤時數統計報表。
4. 提供培訓驗收成果報表，以得知培訓後志工驗收通過狀況，以及上場值勤次數。
5. 提供活動服務統計報表，以得知活動辦理各場之服務人次及累計人數。
6. 提供團體服務統計報表，以得知團體服務對象、服務內容、以及服務人次之統計。

D、參與管理子系統

D1、培訓管理

辦理志工教育訓練作業，自課程規劃、線上報名、開舉訓練至訓練結案管理。

1. 提供課程資料登錄管理，包含課程內容上傳。
2. 提供課程發佈管理，系統自動發佈至「志工家族」開放線上報名。
3. 提供報名資料維護及人工登錄管理。
4. 提供志工出席簽到單套印。
5. 提供課程結案管理，登錄出席學員名單、心得與建議、上傳教材及照片。
6. 辦理公務人員學習時數認證作業，提供證明文件套印、學員名單匯出機制。
7. 提供教育訓練報表，如教育訓練課程、辦理場次以及受訓人次。

D2、會議管理

辦理志工會議，自會議規劃、線上報名、開會至會議結案管理。

1. 提供會議資料登錄管理，包含議程上傳。
2. 提供會議發佈管理，系統自動發佈至「志工家族」開放線上報名。
3. 提供報名資料維護及人工登錄管理。
4. 提供志工出席簽到單套印。
5. 提供會議結案管理，登錄出席志工名單、上傳照片及會議記錄。

D3、活動管理

辦理志工隊參訪與聯誼活動，自活動規劃、線上報名、開辦活動至活動結案管理。

1. 提供活動資料登錄及管理，包含行程上傳。

2. 提供活動發佈設定，系統自動發佈至「志工家族」開放報名。
3. 提供報名資料維護及人工登錄管理。
4. 提供志工簽到單套印。
5. 提供活動結案管理，登錄參加志工名單、活動記錄及照片上傳。

E、資源管理子系統

E1、數位資源管理

提供志工隊歷年蒐集之多媒體與文件檔案管理，以及本系統上傳之照片圖檔及文書檔案管理。

1. 提供數位檔案上傳機制，包含批次上傳、檔名自動幾號、自動產出線上瀏覽用圖檔等機制。
2. 提供數位檔案詮釋資料登錄管理，便於檢索利用。檔案上傳時系統自動判讀檔案型態、大小、原始檔名等基本資訊。

E2、書籍物品管理

管理志工隊各類物品，如書籍、博物館出版品、志工手冊、制服、帽子、光碟、紀念品，用以辦理發放、利用、或購置作業。

1. 提供物品資料登錄管理。
2. 提供物品借出歸還作業管理。
3. 提供物品盤點管理。
4. 提供物品簽領單套印、物品借用單套印。
5. 提供物品及庫存量清冊列印。

E3、行政表單管理

本模組提供空白表單上傳、下載、及列印管理。志工作業表單有值勤請假申請單、值勤調班申請單、值勤忘簽申請單、排驗申請單、團體預約申請單、請假/離隊申請單、入隊作業單、離隊作業單、值勤服務紀錄單等。

F、前台網站管理

F1、志工園地管理

「關於我們」單元內容顯少異動，不需後端維護；「志工招募」由招募遴選系統登錄之資料自動更新，其餘單元由本模組進行人工維護。

1. 服務成果：提供每年服務成果內容編輯及上稿機制。

2. 活動剪影：可連結數位資源管理，挑選活動影像，並提供發佈設定。
3. 志工榮譽榜：可連結考核及獎勵管理，挑選獎勵事件，並提供發佈設定。

F2、志工家族管理

線上簽到退、志工隊行事曆、個人資料夾、排班值勤、排驗申請、線上報名六個單元由系統相關模組自動更新內容，其餘單元由本模組進行人工維護。

1. 公佈欄管理：提供公告新增、發佈管理。已登錄系統之資料發佈，提供模組串連機制，減少資料重複輸入。
2. 討論區管理：提供討論主題(版區)增設、發言與回應管理機制。
3. 知識園地：可連結數位資源管理，挑選檔案，並提供發佈設定。

G、系統管理

G1、訊息通知管理

1. 提供透過系統發送之訊息查詢，包含自動回覆訊息及 e-mail 訊息。
2. 提供新增通知訊息與重複發送訊息機制。

G2、帳號權限管理

1. 提供系統使用者群組及使用權限設定管理。
2. 提供系統使用者帳號配發管理。

G3、參數設定管理

1. 提供展場休館日設定，休館日不開放志工排班及預約導覽申請。
2. 提供展場值勤設定，包含時段(上午、下午及晚上)、服務時數認證，用於招募計畫、出勤異常判斷、與服務時數計算。
3. 提供展覽資料設定，包括展覽名稱、展出期間、類別、發佈設定，用於教育訓練、排驗管理、團體預約導覽申請。
4. 提供排驗設定，包含可預約日期、時段、申請人數上限，用於實習志工實習驗收申請及專業培訓驗收申請。
5. 提供權威檔或控制詞彙管理。

柒、討論與建議

在資訊科技及網路發達的今天，資訊化應用有助於提升作業效能，是不爭的事實，然而其效益不僅僅是在於資料查詢與統計，更重

要的是重塑作業流程，加強組織協同合作，累積各樣資料及原創知識，作為教育訓練及持續創新的基礎。基於以上理念，本研究除了協助志工辦理各項業務並建檔管理之外，以志工召募作業、團體預約申請作業為例，提出整合前後台之系統作業流程，使申請者、承辦人、以及志工都能就其所需輕鬆完成作業，同時於系統管理後台規劃數位檔案上傳及分享管理，方便志工從「志工家族網站」自行瀏覽及下載。

文建會曾委託專家進行義工人力資源管理制度的規劃，期望能在制度上建立統一的規格，結果發現有實務上的困難(劉德勝，1999)。本研究亦發現不同博物館因著志工人力運用方式的差異性，教育訓練、值勤、及考核制度亦不相同。譬如自然科學博物館，志工隊發展成熟，志工人力充裕。志工服務於固定展區，由各區輔導員管理，區輔導員負責安排志工值勤工作內容並督導服務品質。特展導覽主要由編制內解說員擔任，導覽志工則以解說常設展為主，不需進行特展導覽解說培訓及驗收。週間志工排班表固定，約半年調整一次，周末則以輪班方式排定，值勤管理容易。相較於臺博館，志工值日組長負責展場志工人力調度及督導，無區輔導員制度，較難掌握各區狀況。臺博館解說人力不足，導覽志工必須支援定時導覽及團體導覽，二者皆以聆聽特展解說居多。因此，只要有新特展推出，特展志工訓練、驗收、排班上場等相關作業陸續展開。同樣的，不定期推出之活動營隊、搭配特展的臨時性活動也需要徵求志工支援。因此，志工排班管理、工作項目及值勤時數計算方式顯得複雜的多。

以往志工承辦人與志工及民眾的聯絡方式大多以 e-mail 為工具，然而 e-mail 容易因網路、伺服器不可掌握之因素，無法發送至收信人，或是因郵件安全處理機制誤判為垃圾郵件。因此重要的訊息通知除了仍以 e-mail 發送之外，在無個人資料外洩的前提下，提供民眾或志工自行上網查詢申請結果、或利用志工家族網站之「個人資料夾」發佈訊息通知，可以減少 e-mail 的使用。志工隊訊息通告，還可利用 RSS 訂閱服務主動通知志工，或是結合通訊業者，發佈簡訊加強緊急事件的通告。

依臺博館 95 年度志工統計，40 歲以上志工達 30% 以上，一般中年視力退化，需要較常時間適應系統、改變以往作業習慣。建議系統在網頁功能配置及介面設計上，以簡單清晰、易於判讀為原則，網頁內容文字提供使用者自行放大縮小功能，幫助視力不佳之志工瀏覽及操作。同時，善用分享轉寄之機制，由使用者主動將訊息或內容發送至其他人，可以加速訊息的散播。

捌、結語

臺博館志工幹部肩負志工管理的責任，要聚集各方人馬交換意見非常不容易。從訪談中發現志工幹部對於博物館設置網站及管理系統，改善組織現況，減輕幹部的負擔非常的期待。在政府大力推動志願服務的政策下，全國志工隊持續成長，提供具備志願服務熱忱的民眾更多元的選擇。博物館在志工的經營管理策略上，除了以本身的屬性吸引志同道合的志工之外，應用資訊科技提升行政效能，塑造機構形象，同時提供大眾貼心的服務，將有助於吸引更多人才投入志工行列，並且長期留在志工隊服務。

玖、誌謝

感謝國立臺灣博物館陳信鈞先生於百忙中提供志工管理相關資料，並協助校正本文之正確性。

拾、參考文獻

1. 王精文。1997。從管理科學看社會人力資源的應用。服務的長河：全國文化機構義工業務參考手冊。行政院文化建設委員會出版，30-33頁。
2. 何秀娟。2005。公共圖書館與博物館志工管理比較研究。臺灣圖書館管理季刊，1(1)：40-56。
3. 林淑蓉。2003。志工管理-以高雄市立美術館為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
4. 陳金貴。2000。台灣地區文化義工的管理。千禧年文化義工研討會論文輯。
5. 周慧玲。2001。文建會之文化義工政策與實施業務概況。博物館學季刊，15(1)：5-13。
6. 陳武雄。2004。志願服務發展趨勢。消防月刊，2-12。
7. 詹麗珊。2003。國立科學工藝博物館志工參與動機之研究。DK 科技博物，7(4)：87-103。
8. 劉德勝。1997。義工制度與終身學習。博物館學季刊，11(4)：85-90。
9. 劉德勝。1999。如何建立義工制度。臺灣博物館民族誌論壇通訊，2(3)：22-29。
10. 劉德勝。1999。如何經營義工的輔導。臺灣博物館民族誌論壇通訊，2(4)：33-47。

11. 劉德勝。1999。義工與博物館行銷。博物館學季刊，13(3)：53-66。
12. 劉德勝。2001。文教機構義工之研究-人力資源管理文獻摘要。博物館學季刊，15(1)：25-32。
13. 劉德勝。2004。行政院文化建設委員會。召募義工人力的多元策略。聚合在地能量 2004 策展實務研習營文集，78-89。
14. 韓慧泉。2003。志願服務發展的回顧與展望。國立歷史博物館學報，26：105-127。
15. 鐘瑜平。2002。從人力資源管理的角度看博物管義工制度。博物館學季刊，16(2)：89-95。